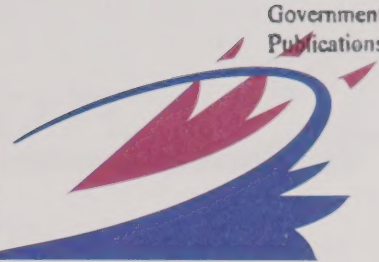


CAI
TA87
-M51

February 1999

Government
Publications

MOVING AHEAD



CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

CTA • OTC

NEW SELF-HELP AIR TRAVEL GUIDE AVAILABLE

Marian Robson, Chairman of the Canadian Transportation Agency

You are in charge of your travel experience. You can **CAP** the flow of potential obstacles in the transportation system before they cause problems through a combination of Consultation, Anticipation and Planning. The lack of and need for this kind of practical travel related information is a message which came through loud and clear during the consultations with frequent travellers with disabilities and industry representatives, culminating in the publication of the *Communication Barriers* report. The Canadian Transportation Agency (CTA) is pleased to be able to provide the advice consumers with disabilities have been seeking.



Whether you are an experienced air traveller or taking your first trip, the Agency's new guide, *Taking Charge of the Air Travel Experience — A Guide for Persons With Disabilities*, will help smooth the way. This new publication for travellers with disabilities contains useful day-to-day advice for travel management.

Continued on page 2

HOW TO CONTACT US



We invite you to submit your ideas and suggestions to keep our bulletin informative and beneficial to the reader. For more information, or for copies of the Agency's newsletter on accessible transportation, *On the Move*, please contact us Accessible Transportation Directorate, Canadian Transportation Agency, Ottawa, Ontario K1A 0N9

Voice: (819) 997-6828 1-800-883-1813

TTY: (819) 953-9705 1-800-669-5575

Fax: (819) 953-6019 **Internet:** www.cta-otc.gc.ca



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada

Canada

Continued from page 1

Transportation service providers try to meet the needs of all travellers, including travellers with disabilities. The guide suggests ways you can help ensure a comfortable, enjoyable journey. For instance, by giving service providers the specific information they require to meet your needs, asking question and making your wishes known, you will help air carriers provide appropriate services.

The material in *Taking Charge of the Air Travel Experience - A Guide for Persons With Disabilities* is based on answers to commonly asked questions, suggestions from service providers and tips from frequent travellers with disabilities. By using this information, you can enhance the accessibility of your trip. Your active participation will help



make flying more enjoyable and accessible for all.

I ask you to assist the CTA by circulating information about the availability of this new guide to persons who may benefit from its contents. Share your comments, ideas, solutions and experiences regarding accessible transportation.



Include accessible transportation topics on conference programs and meeting agendas. Encourage persons with disabilities to travel. Get involved and help keep accessible air travel moving ahead.

The guide is available through calling any one of our contact numbers. ♦



TARGETED MARKETING SERVICES: — A WIN-WIN SITUATION FOR TRAVEL AGENTS AND TRAVELLERS WITH DISABILITIES

Chris Stark, Canadian Transportation Agency

Competition for travel business has never been keener. Travel professionals who have knowledge of the service needs of persons with disabilities have a competitive advantage. Recognizing persons with disabilities as customers with travel dollars to spend can generate business. Focusing on the service expectations and needs of this segment of the transportation market is the way to attract and retain these customers. Doing so will lead to market growth.

Taking that dream vacation, essential voyage or routine business trip starts with planning. Choice is an important factor in today's travel marketplace. Once you know your customers' goals, ask around. Services and features vary between scheduled, charter and package tour choices for domestic and international travel.

Like all customers, persons with disabilities strive for satisfying travel experiences. Travel agents which deliver that product will earn return business.

Looking beyond the disability to the travel need focuses attention on service. Offering facilities, services and benefits that appeal to travellers with disabilities can help clinch the deal. Lots of companies provide such options. Knowing which hotels have wheelchair-accessible rooms, which airlines provide assistance from the check-in counter to the aircraft, or which cruise lines accept service animals is a valuable marketing tool.

There are not any restrictions on the time of travel, size of aircraft or the type of fare available to travellers with disabilities. As members of the travelling public, customers with disabilities can use any service offered. However, one service may more adequately meet your customers' needs than another.

Factors that could affect the suitability of a travel choice include the following:

- type of equipment;
- general services offered;
- accessibility features such as
 - accessible check-in counters,
 - space for manually operated folding wheelchairs and other aids in the aircraft cabin or rail car,
 - on-board wheelchairs,
 - washrooms that accommodate a wheelchair,
 - method of boarding,
 - space for service animals;
- route travelled;
- number of stops or equipment transfers/changes;
- the company's record of keeping to its schedule;
- volume of passengers;
- scheduled times; and
- experiences of other travellers who have used that company or service.

Appealing to this market can be challenging and rewarding.

Some of the low cost-no cost services that can be offered to customers with disabilities are:

- advance requests to carriers for services such as on-board oxygen, carriage of wheelchairs as priority baggage, ground assistance or space for service animals on board transportation vehicles;
- provision of written travel documents outlining confirmation of individual services arranged;
- advance selection of most appropriate seat for the customer;
- itineraries in large print;
- copies of carrier accessibility service publications;
- destination travel brochures for visitors with disabilities;
- information about renting vehicles with hand controls;
- brochures on accessible taxis or other ground transportation services at Canadian airports; and
- the air travel guide for persons with disabilities produced by the Agency. ♦



SMOOTH RIDE GUIDE PAVES THE WAY FOR TRAVELLERS WITH DISABILITIES

by Lynn Atkinson

The Canadian Transportation Agency recently launched a publication at the Vancouver International Airport that should alleviate much of the uncertainty and apprehension experienced by many persons with disabilities when travelling by air.

Taking Charge of the Air Travel Experience — *A Guide for Persons with Disabilities* outlines the steps that are critical to ensuring a problem-free travel experience for wheelchair users, persons with hearing or visual disabilities, and seniors with restricted mobility. The air travel guide stresses the importance of communicating a traveller's specific needs to service providers. It also answers commonly-asked questions about: on-board washroom

accessibility, required documentation, reduced attendant fares, seat selection and more. Although mainly focusing on travel within Canada, the air travel guide also features a brief section on international travel.

Taking Charge of the Air Travel Experience was launched simultaneously with *Barrier Free Access*, a CD-ROM produced by the Vancouver International Airport Authority (YVR). The CD-ROM explores, in depth, the concept of barrier-free design in current airport building practices as well as the importance of corporate awareness. The CD-ROM's release marks the successful completion of YVR's new terminal as a model




A Guide for Persons with Disabilities



Canadian
Transportation
Agency

Office des
transports du
Canada

Canada 

of barrier-free access to the world. Both products illustrate the co-operation that exists between the private and the public sectors in facilitating air travel for all Canadians.

"Whether you are an experienced traveller or taking a first trip, information provided in the Agency's travel guide will help smooth the way when booking a flight, getting to the airport, moving from check-in to boarding, or arriving at the destination airport," noted Agency Chairman Marian Robson. Her sentiments were echoed by invited speaker Sharon Wagner of the Canadian Council of the Blind, who called the Agency a leader in producing travel-related information accessible to people with a variety of communication needs.

The air travel guide uses a step-by-step approach to trip planning. Practical advice is offered on a variety of topics such as self-identification of disability-related needs to ensure the proper services will be in place when needed and the advisability of asking for written confirmation of the services to be provided.

The air travel guide also gives pointers on selecting the right aircraft. Interior layout will often determine whether the plane can carry an on-board wheelchair during the flight, or whether a traveller's

personal folding wheelchair can be stored in the cabin's storage area.

Travellers with electric scooters or electric wheelchairs are advised that they will probably have to transfer to an air carrier's wheelchair at the check-in counter. Procedures for reporting any damage to a mobility aid are also outlined.

Travellers with disabilities are reminded of the need to check and double-check all travel arrangements. Taking charge of the travel experience is your guide to a successful trip.

Taking Charge of the Air Travel Experience is available in both official languages, as a booklet, on audio cassette or computer disk and in braille. The guide is available through calling any one of our contact numbers. ♦



"FLY SMART": ANOTHER HELPFUL TRAVELLING COMPANION FROM CTA



The new step-by-step trip planner and checklist called *Taking Charge of the Air Travel Experience — A Guide for Persons with Disabilities* highlights information of special interest to travellers with disabilities. You are also urged to request *Fly Smart*, the Canadian Transportation Agency's companion brochure containing information for all air travellers. *Fly Smart*

covers topics of general interest including:

- Travel Documents
- Customs
- Security
- Insurance
- Smoking and Flying
- Airline Safety
- Reservations/Ticketing
- Air Fares
- Baggage
- Delays and Cancellations
- Over-booking and Denied Boarding
- Charter Flights

Taking Charge of the Air Travel Experience - A Guide for Persons with Disabilities discusses these topics in terms of accessibility only. *Fly Smart* provides information about their general applicability to the services provided to all travellers. ♦

POWERING YOUR CHAIR: BATTERY BASICS

by Bob Vogel

In several ways, your power wheelchair's batteries are like your car's gas tank: both limit how far you can go, neither is worth a damn when empty and both contain all the necessary ingredients for a memorable explosion. Both are just ways to store energy for later use.

Power chairs require batteries that can deliver energy over a prolonged time. Don't try substituting automobile batteries — they're the wrong type, they aren't designed for continuous use and yes, they do create the conditions for a big bang.

What you need, therefore, are "deep-cycle" batteries. And you do know that you need two of them to power your

chair, right? Then it's just a matter of choosing between traditional lead-acid batteries (AKA "wet cells") and sealed gel or absorbed glass mat (AGM) batteries (AKA "gel/AGM").

WET OR GEL?

Much as the capacity of gas tanks is measured in gallons, the energy contained by batteries is measured in ampere-hours. The greater the amp-hour rating of your batteries, the greater the distance you can cover before you run dry.

It used to be that in any given battery size, wet cells provided more amp-hours than gel/AGM cells, and correspondingly greater mileage. Until recently, in fact, gel/AGMs could deliver only about 60% of the amp-hours of comparable wet cells. However, gel/AGM technology has come a long way in a short time and some manufacturers now sell

gel/AGMs that perform on par with wet cells. If you go through a lot of batteries on a little budget, it is important to note that gel/AGMs cost almost twice as much. However, if you plan to travel by air, and/or want to avoid the corrosion problems associated with wet cell batteries, gel/AGMs will probably be a better bargain in the long run.

Both wet and gel/AGM batteries contain lead plates surrounded by sulfuric acid. But since wet cells are not sealed, their acid can escape if the battery is tipped over or the case is cracked. There have been several incidents — one in 1995 — of wet batteries leaking during flight and causing damage to planes. Inadequately packaged batteries could also jeopardize passengers' safety on an aircraft. Most air carriers refuse to carry "spillable" batteries in the chair. The wet cell

batteries are disconnected, taken out of the chair and placed in special containers. The "taking out" and "putting back in" of the batteries is time consuming and, even though power chairs are protected by fuses and circuit breakers, if hooked up incorrectly can do some very expensive damage. Not exactly the way to start off your vacation or business meeting.

In sealed gel batteries, the sulfuric acid is kept in a gelatinous state and in AGMs it is soaked into fiberglass separators between the plates. A gel cell battery will still spill but because the electrolyte is more viscous (thicker), it just takes longer to spill. On airplanes, gel/AGM batteries can stay in your chair and your chair can stay in the baggage compartment. Some airlines will undo the main power cable coming from the battery box. This is a lot easier and safer for your chair



than having a baggage handler take off all the battery leads and remove the batteries, as is the case for wet cells.

One caveat: even if a battery is advertised as “maintenance-free”, if it isn’t a sealed gel/AGM battery, it isn’t immune to spilling battery acid.

SIZE

In the case of wheelchair batteries, bigger really is better. If you want to make a lot of tracks every day, or if your chair has a recliner or other power-draining options, you need all the amp-hours you can get your hands on.

Wheelchair batteries come in four basic sizes. ULs are usually used for pediatric wheelchairs, portable power units and scooters. For an adult’s power chair, the current standard size is group 22 providing about 50 amp-hours for gel/AGMs, 55 for wet cells. But more

and more people are opting for the larger group 24s and they have become standard on most power-base chairs. They deliver 73 amp hours in gel/AGM form and 85 amp-hours in wet form.

CHARGING

In general, the charger that came with your power chair will work just fine. The exception occurs if you have a charger designed for wet cells and then switch to gel/AGMs. They require different charging voltages and you can damage a gel/AGM battery by using a wet-cell charger. Never try to use an automotive charger on your wheelchair batteries — they are designed to charge at 12 volts, while deep-cycle batteries are charged in series at 24 volts. And avoid manual chargers. They continue to charge after the battery is fully charged, and you can fry your motive power.

So use an automatic charger designed for 24 volt deep-cycle systems, with a cut-off circuit to prevent over-charging. (Even an automatic charger can continue to trickle-charge, so be sure to unplug it after 24 hours.)

The more expensive models are dual mode — that is, they’re switchable for charging either wet cells or gel/AGMs. Some charge faster than others (fast is good, especially for group 24s) and some have 110/220 volt circuitry for running on overseas current. (For dual voltage models, keep in mind that you’ll still need adapters to accommodate the variety of plugs you’ll find.)

Most chargers fall between a shoe box and a bread box in size, and between an anvil and a refrigerator in weight. This may change. New “switch-mode” chargers convert the 110 volts

from the power source to a 4 amp charge that some claim is as effective as a much bigger 8 amp charger. The Soneil SuperCharger, for example, retails for about \$250 US (approximately \$375 Cdn.), measures 7 inches by 3.7 inches by 2 inches, and weighs less than 2 pounds. The Soneil folks say the SuperCharger can handle 110 or 220 volt current, and will charge wet or gel batteries.

MAINTENANCE

Remember the part about the potential for very expensive damage if the airline personnel manages to wire a battery incorrectly? Same holds true for anybody else doing the same. And given the potential for electrical shock, explosion and having your clothing, wheelchair parts or carpet eaten by battery acid, some may decide there is a good reason to leave battery trouble-shooting

to a wheelchair technician.

This article is adapted from an abridged version that appeared in the Canadian Paraplegic Association's magazine *CALIPER*, Spring 1998 issue. Bob Vogel is a writer and editor in Tiburon, California whose article originally appeared in *New Mobility*. ♦

DANGEROUS GOODS STANDARDS FOR THE CARRIAGE OF WHEELCHAIR BATTERIES BY AIR

Transport Canada

Transport Canada's *Transportation of Dangerous Goods Regulations* require that passengers check with their airline to see what requirements it may have and then with the battery manufacturer/supplier to

ensure that their battery meets these requirements:

- 1.** With the approval of the operator(s) (airline), wheelchairs or other battery-powered mobility aids with non-spillable batteries are accepted

as checked baggage provided that the battery is disconnected, the battery terminals are insulated to prevent accidental short circuits and the battery is securely attached to the wheelchair or mobility aid.



Batteries are considered to be non-spillable if they are capable of withstanding a vibration and pressure differential test set out in Packing Instruction 806 of the ICAO Technical Instructions. Consumers should check with the battery manufacturer to ensure their battery passes these tests.

2. With the approval of the operator(s) (airline), wheelchairs or other battery powered mobility aids with spillable batteries can be checked as baggage provided the wheelchair or mobility aid can be loaded, stowed, secured and unloaded always in an upright position and that the battery is disconnected, the battery terminals are insulated to prevent accidental short circuits and the battery is securely attached to the wheelchair mobility aid. If the wheelchair or mobility cannot be loaded, stowed, secured and

unloaded always in an upright position, the battery must be removed and the wheelchair or mobility aid may then be carried as checked baggage without restriction. The removed battery must be carried in strong, rigid packaging as follows:

- a) these packagings must be leaktight, impervious to battery fluid and be protected against upset by securing to pallets or securing them in the cargo compartments using appropriate means of securement (other than by bracing with freight or baggage) such as by use of restraining straps, brackets or holders;
- b) batteries must be protected against short circuits, secured upright in these packagings and surrounded by compatible absorbent material sufficient to absorb

their total liquid contents; and

- c) these packagings must be marked "*Battery, wet, with wheelchair*" or "*Battery, wet, with mobility aid*" and be labelled with a "Corrosive" label and with a package orientation label.

The foregoing are the requirements of the regulation (the airline may impose further restrictions or requirements): For further information contact your Regional Transportation of Dangerous Goods Aviation office:

Atlantic: (506) 851-7247
 Quebec: (514) 633-2838
 Ontario: (416) 952-0000
 Prairie/Northern: (204) 983-1424
 (403) 495-5278
 Pacific: (604) 666-5655 ♦

PASSENGER TRAINS TO BECOME MORE ACCESSIBLE

Canadian passenger trains will become more accessible for passengers with disabilities under new guidelines announced by the Canadian Transportation Agency (CTA).

In 1998, the CTA launched its Rail Code of Practice. The Code sets minimum standards to ensure that carriers provide services for persons with disabilities and accessible equipment consistently throughout Canada's federal rail network. The launch, which took place at Toronto Union Station, was held in collaboration with VIA Rail and the operator of Union Station, Toronto Terminals Railway. Participants included the Minister of Transport, the President and CEO of VIA Rail, senior officials of the rail industry and representatives of the community of persons with disabilities.

The Code applies to six carriers that operate extra-provincial rail services: VIA Rail Canada Inc., Algoma Central Railway, Quebec North Shore and Labrador Railway, Hudson Bay Railway, CN (with respect to the rail services it operates on behalf of the Ontario Northland Railway), and the U.S. carrier Amtrak on its Canadian routes. It will also apply to any future federal passenger rail carriers in Canada that the Agency asks to abide by the Code.

Under the Rail Code of Practice, all passenger trains are required to have at least one narrow wheelchair on board as of April 1 of 1998. By April 1, 2001, all passenger trains will be expected to provide at least one tie-down space in a passenger car that will accommodate a person with a disability in his or



her own wheelchair. The tie-down will provide enough adjacent room for a service animal and provide ready access to a wheelchair-accessible washroom.

The Agency encourages railways to provide more than one wheelchair tie-down per train. Under the Code, trains with only one tie-down



will set aside designated storage space for at least one more wheelchair. Both new rail cars and those undergoing major refurbishing should meet the new accessibility criteria.

Other provisions of the Code apply to service-related issues on passenger trains. For instance, when dining cars are not wheelchair accessible, carriers will serve food and beverages at wheelchairs and other places persons with disabilities may be occupying if those passengers so request. Service animals are to be accepted free of charge and allowed to accompany their owners on board. Carriers will also assist passengers with disabilities to board and disembark. Finally, carriers are to carry mobility aids free of charge, as priority baggage, and assume full responsibility for handling them.



The new standards were worked out in consultation with both users and providers of Canadian rail transport services. Instead of providing rigid procedures and precise measurements, the CTA has encouraged parties to find practical, functional solutions. The Agency will monitor implementation of the Rail Code of Practice.

At the launch, the President and Chief Executive Officer of VIA announced the railway would fully implement the equipment requirements by the end of

1999, well ahead of the April 1, 2001, deadline set by the Code. The Senior Director of Passenger Services at Ontario Northland Railway also announced his railway would implement equipment requirements before the April 1, 2001, deadline.

For copies of the Rail Code of Practice, call the CTA or visit our website. ♦

HIGHLIGHTS OF RECENT AGENCY DECISIONS

The Agency is a quasi-judicial administrative tribunal of the federal government. Under Canadian legislation, it is responsible for ensuring that persons with disabilities obtain access to this country's federal transportation system by eliminating unnecessary or unjustified barriers. The Agency develops and administers accessibility standards covering the transportation network under federal jurisdiction and resolves complaints from consumers with disabilities.

People wanting more information about decisions on complaints should refer to the actual decisions. You can obtain a complete transcript of any decision mentioned here from the Agency's Web site at:
www.cta-otc.gc.ca

You can also call us for a copy if you are not able to access our Web site. Our numbers are listed on the cover page.

This material is in the public domain and may be fully or partially reproduced without the permission of the federal

government. Source credit is requested.

The following is a summary of certain decisions issued by the Agency after completing its investigations into complaints filed by persons with disabilities who encountered obstacles during their travel.

1 A traveller's husband reported that Air Canada did not provide the bulkhead seating his wife requested to accommodate her leg brace.

The Agency found that this created an undue obstacle to her mobility.

To ensure provision of the requested bulkhead seat in the future, the CTA advised Air Canada to improve its personnel's awareness of seats providing greater accessibility and to ask its airport departure control personnel to verify any special seating requests on the passenger manifest and on the configuration chart of any substitute aircraft. The Agency also asked Air Canada to instruct its reservation personnel to note accessi-



bility requests on a passenger's file and to advise the Agency as soon as such a procedure was in place. As well, the CTA encouraged Air Canada to work with the International Air Transport Association (IATA) to adopt a new code to identify special seating requests of persons with disabilities and to keep the Agency informed on its progress.

The complainant reported that on the same trip, a women's washroom in Terminal 2 at Lester B. Pearson International Airport was inaccessible. The Agency found that, in view of the measures initiated by the Greater Toronto Airport Authority to remove the obstacle, no further action was necessary.

2 The complainant uses a mobility aid. She reported that Air

Transat did not provide a pre-requested bulkhead seat and that she had to wait 30 to 45 minutes before her mobility aid was returned to her at the end of her flight.

The Agency acknowledged that some airports have a longer deplaning process than others and it reminded the carrier of the importance of returning a passenger's mobility aid as promptly as possible upon arrival at destination.

The Agency determined that Air Transat's non-provision of the assigned seat constituted an undue obstacle to the complainant's mobility. The Agency asked Air Transat to implement a policy on assigning appropriate seats to persons with disabilities and to provide a copy of the policy within 30 days from the date of the Decision. Under the policy, the carrier will

identify accessible seats in an aircraft as soon as it is advised of a passenger's disability and before assigning seats; ensure that accessible seats are the last ones assigned to persons without disabilities; and verify with the passenger whether the assigned seat accommodates his/her needs, and if not, be flexible in assigning another seat.

Subsequently, the Agency determined that Air Transat has met these requirements and will be able to adequately address similar concerns in the future.

3 This traveller first filed a complaint with the Canadian Human Rights Commission because of significant extra charges for an overseas flight. Lufthansa required her to pay an attendant fare because she is a person

who uses a wheelchair and needs assistance to and from her seat. The Agency determined that this requirement constituted an undue obstacle to her mobility.



The Agency deemed that the carrier should issue a bulletin to its contracted physicians in Canada and to send the Agency a copy within 30 days from the date of the Decision. The bulletin was to outline carrier services provided for persons with disabilities such as assistance in boarding and deplaning; a reminder to contact the passenger's physician to confirm that the person

can travel safely; and an outline of relevant policies regarding the transportation of persons with disabilities. The latter includes the policy to accept passengers' own determination of self-reliance when their physicians establish their medical stability.

The Agency also found that Lufthansa's tariff provisions might lead its personnel to conclude that a passenger with similar circumstances might need an attendant. Therefore, the Agency required the carrier to develop an amendment to its tariff 30 days from the date of its Decision, for the Agency's review and approval. The tariff amendment must clearly reflect the services as listed in the carrier's bulletin.

4 In this case, a traveller with a disability reported that Skyservice

personnel did not provide assistance to him when boarding a Skyservice aircraft or assign him an appropriate seat.

The Agency found that the manner in which the carrier provided services constituted an undue obstacle to his mobility. The Agency required the carrier to amend a policy in its ground handling manual. This amendment would encourage agents to dialogue with passengers with disabilities about their needs. This dialogue will enable the carrier to ensure the provision of more appropriate service. Skyservice was also required to amend its seating policy, to communicate these changes to its personnel and to report back to the Agency within 30 days on the implementation of these procedures. The complainant also noted that the carrier required him to sign a waiver limiting carrier liability. The



Agency determined that this also constituted an undue obstacle to his mobility. Skyservice has since ceased this practice.

5 An air traveller who uses a scooter claimed that she could not access her car in Lester B. Pearson International Airport's Terminal 2 parking lot because the traffic island did not have a ramp or curb cuts. Her husband had to lift the scooter up onto the traffic island.

The Agency found that the lack of appropriate signage at the airport to assist persons with disabilities created an undue obstacle. The Greater Toronto Airport Authority was required to inform the Agency, within 30 days of the Decision date, of actions it would take to avoid a recurrence of this situation. The Agency also asked the terminal

operator to submit a report within six months outlining the progress the operator has made on its proposals concerning signage and curb facilities.

6 A traveller using a wheelchair reported that Canadian's DC-10 and B-767 aircrafts were not accessible. He also reported a poor level of service and a miscommunication on the part of the carrier.

The Agency determined that B-767s have accessibility features as required by the Air Code of Practice and, with regard to DC-10s, that the carrier will meet the full Code by specified dates. As to the issues of manoeuvring a collapsible personal wheelchair through the aisles and in the washrooms and of fully reclining a passenger seat, the Agency found

that these are not undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. Regarding the level of service, the Agency decided that an undue obstacle existed and Canadian was to report within 30 days on corrective measures taken. Finally, the Agency found that miscommunication on the part of the carrier did create an undue obstacle and asked the carrier to amend its policy, to issue a bulletin to employees advising them of the miscommunication and to be alert to the needs of persons with disabilities.

7 The complainant, who was referred to the Agency by the Canadian Human Rights Commission, is visually impaired and has a lack of depth perception of spaces and inclines. She complained about the level of accessibility of the

train boarding platforms at Montreal Central Station. The complainant is of the opinion that stair-lifts, escalators, freight elevators and ramps do not provide adequate access and that a passenger elevator with direct access to the train platforms would provide obstacle-free access.



The Agency determined that accessibility at the station, although inconvenient for certain persons, does not constitute an undue obstacle. The Agency, however, determined that the failure by VIA personnel to advise the traveller of the

options for assistance available to her, did constitute an undue obstacle. The carrier was asked to advise the Agency, within 30 days, of the corrective measures taken to prevent a similar situation from recurring.

As a result, VIA responded that the employees who interacted with the complainant received sensitivity and awareness training. In addition, VIA provided a copy of a bulletin distributed to employees emphasizing the assistance to be provided to travellers with disabilities. The Agency found that VIA's corrective measures will help to prevent the recurrence of similar situations. No further action is contemplated.



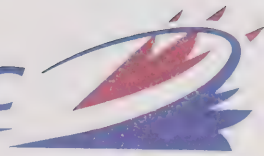
An individual complained to the Agency about the lack of accessibility of certain

gates at the Aéroports de Montréal (ADM) and about the level of assistance provided to his mobility-impaired brother on departure and arrival of Air Transat flights.

Following investigation, the Agency determined that the lack of accessibility of the gate used by the complainant's brother constituted an undue obstacle. The Agency found that the level of accessibility of the Customs area, although inconvenient, did not constitute an undue obstacle. The Agency also found that the level of service provided to the complainant's brother constituted an undue obstacle.

The Agency asked ADM to take corrective measures which included implementing contingency measures to make the gates accessible until renovations are completed. ADM was also asked





to advise the Agency of any plans to improve the accessibility of the route leading to the Customs area. The Agency asked Air Transat and ADM to issue a bulletin to employees emphasizing the importance of awareness and sensitivity when providing customer services to travellers with disabilities. Both organizations were asked to provide training records to the Agency, and ADM was also asked to provide a copy of its training program for review by the Agency.

At the gate the mobility-impaired passenger used, ADM installed a mechanical lift for passengers using a wheelchair. ADM also installed lifts at all gates which were previously accessible by stairs only. Elevators are now available giving passengers with disabilities an increased level of access to the Customs area. ADM and Air Transat

issued advisory bulletins to their personnel emphasizing the importance of assistance to passengers with disabilities and provided the Agency with information on their sensitivity and awareness training programs. The employees involved in the file have now received that training.

9 A person who is deaf and requires the use of a TTY pay phone complained to the Agency about the inadequate number of pay phones equipped with a TTY (telephone-teletype devices used by persons with hearing impairments) at the Calgary International Airport and about the lack of signage indicating the location of TTYs.

The Agency found that the current number of TTYs did not constitute an undue obstacle to the

mobility of the complainant. However, the Agency noted that there were not any TTYs located beyond the security checkpoints and suggested that the Calgary Airport Authority consider installing TTYs in each area beyond the security checkpoints. The Agency found that the signage did not create an undue obstacle to this passenger's mobility. However, the Agency noted that the existing signage could be more definitive. The Agency suggested that the Calgary Airport Authority consider indicating where the TTYs are located on each telephone sign. For example, a note could be posted at each bank of pay phones stating where the nearest TTY is located.

The Calgary Airport Authority was asked to provide the Agency with a report outlining the recommendations adopted following its

meeting with the Barrier Free Advisory Council and to advise the Agency of specific measures taken to increase the number of TTYs and upgrade all signage, including TTY signs. The Calgary Airport Authority advised that it would install additional TTYs by summer 1998.

10 The Agency was asked to review Pakistan International Airlines' refusal to accept a person with a disability for carriage unless he was accompanied by an attendant. The complainant, who is paraplegic and uses a wheelchair, provided two confirmations from his medical doctor that he required assistance only during boarding and deplaning. However, based on the information provided, the carrier decided not to accept the passenger.

The Agency found that based on the information provided at the time of booking, the carrier did not have sufficient information to accept the passenger for transportation. The Agency found that the decision not to accept the complainant's reservation as submitted did not constitute an undue obstacle to his mobility. However, the Agency encouraged the carrier to review its procedures on how it conveys such decisions to passengers.

11 An individual filed a complaint concerning DeNure Tours' refusal to carry his electric scooter on a motor coach tour to New England.

The Agency found that the refusal to carry the complainant's scooter constituted an undue obstacle. However, in

light of DeNure's intention to develop terms and conditions of carriage for scooters and its efforts to recommend them to the charter and tour industry through the Ontario Motor Coach Association, the Agency did not contemplate further action. The Agency will monitor the implementation of the proposed terms and conditions and requested DeNure to advise the Agency within 60 days on the progress of this initiative. ♦





maintenant disponibles qui donnent aux passagers ayant une déficience un meilleur accès au secteur des Douanes. Les ADM et Air Transat ont publié des bulletins d'information à l'intention de leur personnel pour souligner l'importance d'aider les personnes ayant une déficience et ont fourni de l'information à l'Office concernant leurs programmes de formation et de sensibilisation. Les employés mentionnés dans le dossier ont maintenant reçu cette formation.

9 Une personne malentendante qui doit utiliser un téléphone public muni d'un ATS (un appareil télescripteur utilisé par les personnes malentendantes) a déposé une plainte auprès de l'Office à propos du nombre insuffisant de téléphones munis d'un ATS à l'aéroport international de Calgary et du manque de signalisation pour indiquer où se trouvent ces téléphones.

L'Office a déterminé que le nombre actuel d'ATS ne constituait pas un obstacle

abusif à la mobilité du plaigant. Toutefois, l'Office a signalé qu'il n'y avait pas d'ATS au-delà des points de contrôle de sécurité et a suggéré que l'administration de l'aéroport de Calgary envisage d'en installer dans chaque aire située derrière les points de contrôle de sécurité. Pour ce qui est de la signalisation, l'Office a conclu qu'il ne s'agissait pas d'un obstacle abusif à la mobilité de ce passager. Cependant, l'Office a constaté que la signalisation actuelle pourrait être plus précise. L'Office a suggéré que l'entreprise envisage d'indiquer où sont situés les ATS sur chaque panneau indicateur des téléphones. Par exemple, on pourrait indiquer à chaque groupe de téléphones publics où sont situés les plus proches téléphones munis d'ATS.

L'administration de l'aéroport de Calgary a été tenue de fournir à l'Office un rapport sur les recommandations adoptées à la suite de la réunion tenue avec le conseil consultatif sur le libre accès et d'informer l'Office des mesures précises qui ont été prises pour accroître le

nombre d'ATS et améliorer toute la signalisation, y compris les affiches pour les ATS. L'administration de l'aéroport de Calgary a indiqué qu'elle installerait d'autres ATS à l'été 1998.

10 On a demandé à l'Office d'étudier le refus de la part de Pakistan International Airlines de prendre à bord une personne ayant une déficience sans la présence d'un accompagnateur. Le plaigant, qui est paraplégique et qui utilise un fauteuil roulant, a fourni deux confirmations de son médecin traitant indiquant qu'il avait besoin d'aide uniquement pour monter à bord de l'avion et en redescendre. Cependant, le transporteur a décidé, à partir des renseignements fournis, de ne pas accepter le passager.

L'Office a conclu que d'après les renseignements fournis au moment de la réservation, le transporteur

RÉCENTES DÉCISIONS...
Suivre à la page 12

des mesures spéciales pour rendre les portes d'embarquement accessibles jusqu'à ce que les réparations soient terminées. Il lui a également demandé d'informer l'Office de tout plan visant à améliorer l'accessibilité du parcours menant au poste des Douanes. L'Office a demandé à Air Transat et aux ADM de publier un bulletin dans lequel sera soulignée l'importance d'être sensibilisé aux besoins des personnes handicapées lorsqu'on leur offre des services.

Il a en outre été demandé aux deux organismes de fournir à l'Office des dossiers sur la formation et aux ADM en particulier de soumettre un exemplaire de leur programme de formation aux fins d'examen par l'Office.

Les ADM ont fait installer à la porte d'embarquement utilisée par le passager en question un monte-escaliers pour les personnes en fauteuil roulant, de même qu'à toutes les portes qui n'étaient auparavant accessibles que par des escaliers. Des ascenseurs sont

Aucune autre mesure n'est envisagée.

8 Une personne s'est plainte auprès de l'Office au sujet du manque d'accessibilité de certaines portes d'embarquement aux aéroports de Montréal (ADM) et du niveau d'assistance à l'embarquement et au débarquement fourni par Air Transat à son frère qui a une mobilité réduite.

À la suite d'une enquête, l'Office a établi que le manque d'accessibilité à la porte d'embarquement utilisée par le frère du plaignant constituait un obstacle abusif. L'Office a également déterminé que le niveau d'accessibilité au secteur des Douanes ne constituait pas un obstacle abusif, bien que l'accès en soit peu pratique. Il a toutefois conclu que le niveau de service offert au frère du plaignant était un obstacle abusif.

L'Office a demandé aux ADM de prendre des mesures correctives, notamment de mettre en œuvre

personne de l'assistance qu'on pouvait lui apporter constituait un obstacle abusif. Par conséquent, l'Office a demandé à VIA Rail de l'informer dans les trente (30) jours des mesures prises pour éviter qu'une telle situation se répète.

VIA Rail a répondu que les employés qui avaient traité avec la plaignante ont reçu une formation pour les sensibiliser davantage. De plus, la compagnie a fourni un exemplaire du bulletin distribué aux employés dans lequel on souligne l'importance d'aider les personnes ayant une déficience. L'Office a conclu que les mesures correctives adoptées par VIA Rail permettront d'éviter que de telles situations se reproduisent.





également souligné la piètre qualité du service ainsi que le manque de communication de la part du transporteur.

L'Office a estimé que les B-767 étaient muni d'éléments d'accessibilité tel que l'exige le Code de pratiques aérien et que le transporteur avait la ferme intention de respecter les dispositions du code au regard des DC-10, selon l'échéancier prescrit. Selon l'Office, les questions relatives à l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel pliant dans les allées de même que dans les toilettes et à l'inclinaison complète du siège du passager ne constituaient pas d'obstacles abusifs à la mobilité des personnes handicapées. Quant au service offert aux voyageurs, l'Office a établi qu'il constituait un obstacle abusif et que Canadian devait, dans les trente (30) jours, soumettre un rapport présentant les mesures correctives prises à cet égard. Enfin, l'Office a conclu que la mauvaise communication de la part du transporteur avait créé un obstacle abusif et lui a demandé de modifier sa politique, de publier un bulletin

lettre à l'intention des employés pour les informer de la situation et les rendre plus sensibles aux besoins des personnes ayant une déficience.

7 Une voyageuse malvoyante, qui fut dirigée vers l'Office par la Commission canadienne des droits de la personne, ne peut percevoir la profondeur spatiale et l'inclinaison des pentes. Elle s'est plainte du niveau d'accessibilité des quais d'embarquement à la gare Centrale de Montréal. Elle est d'avis que les ascenseurs, les escaliers roulants, les monte-charge et les rampes d'accès n'offrent pas un accès adéquat et qu'un ascenseur donnant un accès direct aux quais des trains en assurerait l'accessibilité.

L'Office a déterminé que les installations accessibles de la gare, bien qu'elles soient peu pratiques pour certaines personnes, ne constituent pas un obstacle abusif. Toutefois, l'Office a établi que le fait que le personnel de VIA Rail n'ait pas avisé la

Terminal 2 de l'aéroport Lester B. Pearson parce que l'ilot directionnel n'avait pas de rampe d'accès ou de plans inclinés dans les trottoirs. Son mari a dû soulever le triporteur pour le déposer sur l'ilot.

L'Office a conclu que le manque de signalisation appropriée à l'aéroport pour guider les personnes handicapées créait un obstacle abusif. Il a demandé à l'administration de l'aéroport de Toronto de l'informer, dans les trente (30) jours suivant la date de la décision, des mesures qu'elle prendrait pour éviter qu'une telle situation se reproduise. L'Office a également demandé à l'exploitant du terminal de soumettre dans les trente (30) jours un rapport soulignant les progrès réalisés quant aux propositions concernant la signalisation et les bordures de trottoirs.

6 Un voyageur utilisant un fauteuil roulant a signalé que les aéronefs DC-10 et B-767 de Canadian n'étaient pas accessibles. Il a

figurant dans le manuel de services au sol. Cette modification devrait inciter les agents à discuter avec les passagers handicapés de leurs besoins, ce qui permettra au transporteur d'assurer des services plus appropriés. L'Office a aussi demandé à SkyService de modifier sa politique sur l'attribution des sièges, de communiquer ces changements à son personnel et d'informer l'Office dans les trente (30) jours suivant la mise en application de ces procédures.

Le plaignant a également signalé que le transporteur lui avait demandé de signer une formule de renonciation en vue de limiter la responsabilité du transporteur. L'Office a établi qu'il s'agit d'un obstacle abusif à la mobilité du plaignant. SkyService a depuis cessé cette pratique.

5 Une voyageuse qui utilise un transporteur a indiqué qu'elle ne pouvait pas accéder à sa voiture dans le stationnement du

L'Office a conclu que les dispositions tarifaires de Lufthansa pouvaient faire croire à son personnel qu'un passager ayant les mêmes besoins que la plaignante puisse nécessiter un accompagnement. Par conséquent, il a demandé au transporteur de modifier ses tarifs dans les trente (30) jours suivant la date de la décision et de soumettre la modification à l'Office aux fins d'examen et d'approbation. Cette modification tarifaire doit traduire clairement les services énoncés dans le bulletin du transporteur.

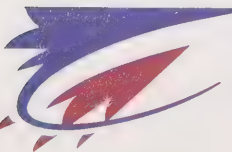
4 Dans le cas présent, un voyageur ayant une déficience a indiqué que le personnel de SkyService ne lui avait pas fourni d'aide lors de l'embarquement sur un aéronef de cette compagnie, ni attribué de siège approprié.

L'Office a estimé que la façon dont le transporteur avait fourni des services constituait un obstacle abusif à la mobilité du passager et a demandé au transporteur de modifier sa politique



décision. Le bulletin doit souligner les services offerts par le transporteur aux personnes ayant une déficience tels que l'assistance à l'embarquement et au débarquement, et le rappel de communiquer

avec le médecin du passager afin de confirmer que la personne peut voyager en toute sécurité. Le bulletin doit également présenter les grandes lignes des politiques pertinentes concernant le transport des personnes ayant une déficience, dont la politique visant à accepter la déclaration d'autonomie des passagers lorsque leur médecin affirme que leur état est stable sur le plan médical.





L'OTC a encouragé Air Canada à collaborer avec l'Association du transport aérien international (ATAI) en vue d'adopter un nouveau code permettant de déterminer les demandes de sièges particuliers provenant de personnes ayant une déficience et d'informer l'Office des progrès réalisés à cet égard.

Le plaignant a également signalé que, pendant le même voyage, les toilettes pour femmes au Terminal 2 de l'Aéroport international Lester B. Pearson étaient inaccessibles. L'Office a conclu qu'étant donné les mesures prises par l'administration de l'aéroport de Toronto pour éliminer cet obstacle, il n'y avait pas lieu de prendre d'autres mesures.

2 La plaignante utilise une aide à la mobilité. Elle a rapporté qu'Air Transat ne lui avait pas attribué un siège près de la cloison comme elle l'avait précédemment demandé. De plus, elle a dû attendre entre 30 et 45 minutes après le débarquement avant qu'on lui rende son aide à la mobilité.

L'Office a reconnu que certains aéroports ont une méthode de débarquement plus longue que d'autres et a rappelé au transporteur l'importance de rendre l'aide à la mobilité au passager aussi rapidement que possible après son arrivée à destination.

L'Office a conclu que le fait qu'Air Transat n'ait pas donné de siège assigné constituait un obstacle abusif à la mobilité de la plaignante. L'Office a donc demandé à Air Transat de mettre en application une politique sur l'attribution de sièges appropriés aux personnes ayant une déficience et d'envoyer un exemplaire de la politique dans les trente (30) jours suivant la date de la décision.

Conformément à la politique, le transporteur devra désigner des sièges accessibles dans un aéronef dès qu'on l'informera de la déficience d'un passager et ce, avant d'assigner les sièges. Aussi, le transporteur devra s'assurer que les sièges accessibles sont les derniers attribués aux personnes n'ayant pas de déficience et vérifier auprès du passager handicapé si le siège assigné

3 Cette voyageuse a d'abord porté plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne en raison de frais supplémentaires importants pour un vol outremer. La compagnie Lufthansa lui a demandé de payer le billet d'un accompagnateur parce la voyageuse utilise un fauteuil roulant et qu'elle a besoin d'aide pour sortir de son siège et pour s'y rasseoir. L'Office a jugé que cette exigence constituait un obstacle abusif à sa mobilité.

L'Office estime que le transporteur devrait émettre un bulletin aux médecins contractuels au Canada et faire parvenir à l'Office un exemplaire de ce bulletin dans les trente (30) jours suivant la date de la

satisfait à ses besoins et si ce n'est pas le cas, lui en attribuer un autre.

Ultérieurement, l'Office a déterminé qu'Air Transat avait satisfait à ces exigences et que la compagnie pourra adéquatement résoudre des problèmes semblables à l'avenir.

POINTS SAILLANTS DES RÉCENTES DÉCISIONS RENDUES PAR L'OFFICE

L'Office des transports est un tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement fédéral. En vertu de la législation canadienne, il est tenu de veiller à ce que les personnes ayant une déficience aient accès au système de transport fédéral du pays en éliminant les obstacles inutiles ou injustifiés. L'Office élabore et applique des normes régissant le réseau de transport qui relève de la compétence fédérale et doit répondre aux plaintes des consommateurs ayant une déficience.

Les personnes qui désirent obtenir plus de renseignements au sujet des décisions concernant les plaintes devraient consulter le site Web de l'Office : www.cta-otc.ca

Vous pouvez aussi communiquer avec nous pour obtenir un exemplaire si vous ne pouvez avoir accès à notre site Web. Les numéros de téléphone à composer figurent sur la page couverture.

Ces documents sont du domaine public et peuvent être reproduits en entier ou en partie sans la permission du gouvernement fédéral. Il faut toutefois mentionner les sources.

Voici un résumé des décisions rendues par l'Office à l'issue des enquêtes sur les plaintes déposées par des personnes ayant une déficience qui ont rencontré des obstacles pendant leurs voyages.

1 Le mari d'une passagère a signalé qu'Air Canada n'avait pas fourni à sa femme un siège près de la cloison comme il avait préalablement été demandé. Un tel siège lui aurait donné plus d'espace pour son attelle jambière. L'Office a conclu que cette situation avait créé un obstacle abusif à la mobilité de cette personne.

En vue d'assurer que les sièges requis sont fournis à l'avenir, l'OTC a conseillé à Air Canada de sensibiliser davantage son personnel sur la disponibilité des sièges les plus accessibles. Il a aussi été suggéré de demander au personnel assigné au contrôle des départs à l'aéroport de vérifier toute demande pour des sièges particuliers sur la liste des passagers, ainsi que sur le plan de configuration de tout aéronef de remplacement. L'Office a également demandé à Air Canada de spécifier au personnel responsable des réservations une procédure pour prendre en note les demandes d'accessibilité dans le dossier d'un passager et d'informer l'Office dès que cette procédure aura été mise en place. Par ailleurs,



d'ici la fin de 1999, bien avant la date d'échéance fixée par le Code, soit le 1er avril 2001. Le directeur principal des services aux passagers de l'Ontario Northland Railway a également annoncé que son service respecterait ces exigences avant la date limite du 1er avril 2001. Pour obtenir des exemplaires du Code de pratiques ferroviaire, communiquez avec l'OTC ou visitez notre site Web. ♦

Les nouvelles normes ont été établies en consultation avec les usagers et les fournisseurs de services de transports ferroviaires au Canada. Plutôt que d'imposer des procédures rigoureuses et des mesures strictes, l'OTC a incité les parties à trouver des solutions pratiques et fonctionnelles. L'Office suivra de près la mise en application du Code de pratiques ferroviaire. Lors du lancement, le président et directeur général de VIA Rail a annoncé que son entreprise se conformerait aux exigences en matière d'équipement

neuf devraient se conformer à ces nouveaux critères d'accessibilité. D'autres dispositions du Code traitent des services sur les trains de voyageurs. Par exemple, si les voitures-cantines ne sont pas accessibles aux passagers en fauteuil roulant, les transporteurs devront servir la nourriture et les boissons aux personnes en fauteuil roulant et aux endroits où sont assises d'autres personnes handicapées, si ces passagers le désirent. Les animaux aidants seront acceptés gratuitement et pourront accompagner leur maître à bord. Les transporteurs devront aider les passagers handicapés à monter à bord du train et à en redescendre. Enfin, les transporteurs doivent accepter les aides à la mobilité gratuitement, comme bagage prioritaire, et assumer l'entière responsabilité de leur maintenance.



Conformément aux nouvelles lignes directrices annoncées par l'Office des transports du Canada (OTC), les trains de voyageurs canadiens seront plus accessibles pour les passagers ayant une déficience.

En 1998, l'OTC a publié le Code de pratiques ferroviaire. Le Code établit des normes minimales pour s'assurer que les transporteurs fournissent aux personnes ayant une déficience les mêmes services et le même équipement accessibles sur tout le réseau fédéral de chemins de fer au Canada. Le lancement du Code s'est tenu à l'Union Station de Toronto, en collaboration avec VIA Rail et Toronto Terminals Railway, l'entre-prise qui exploite la gare. Parmi les personnes qui participaient au lancement, mentionnons le ministre des Transports, le président et directeur général de VIA Rail, des cadres supérieurs représentant l'industrie ferroviaire et des représentants des groupes de personnes handicapées.

Le Code vise six transporteurs qui exploitent des services de chemins de fer entre des provinces ou entre le Canada et les États-Unis : VIA Rail Canada Inc., Algoma Central Railway, la Compagnie de chemin de fer Q.N.S. & L., la Hudson Bay Railway Company, le CN (en ce qui a trait aux services qu'il assure pour le compte de l'Ontario Northland Railway) et le transporteur américain Amtrak sur ses itinéraires canadiens. Il s'appliquera également à tout nouveau transporteur ferroviaire qui, à la demande de l'Office, sera tenu de se conformer au Code.

Depuis le 1^{er} avril 1998, tous les trains de voyageurs doivent être munis d'au moins un fauteuil roulant de bord. Le 1^{er} avril 2001, ils devront être munis d'au moins un dispositif de retenue pour fauteuil roulant. Le dispositif de retenue pour fauteuil roulant devrait avoir un espace suffisant pour accueillir un animal aidant et permettre

un accès rapide à une toilette accessible. L'Office encourage les services de chemins de fer à offrir plus d'un dispositif de retenue pour fauteuil roulant. Aux termes du Code, les trains ayant une seule aire aménagée devront réserver un espace désigné de rangement pour au moins un fauteuil roulant de plus. Les nouvelles voitures et celles qui sont remises à





11 Une personne a déposé une plainte suite au refus de la

n'avait pas eu suffisamment d'information pour accepter le passager. Il a également estimé que la décision de ne pas accepter la réservation du plaignant telle qu'elle avait été soumise ne constituait pas un obstacle abusif à sa mobilité. Cependant, l'Office a incité le transporteur à revoir la façon dont ses décisions sont transmises aux passagers.

RÉCENTES DÉCISIONS...

Suite de la page 20

c) le contenant doit porter la mention Accumulateur, mouillé, avec fauteuil roulant ou Accumulateur, mouillé, avec aide à la mobilité, une étiquette marquée Matières corrosives ainsi qu'une étiquette indiquant le sens du contenant.

compagnie DeNure Tours de transporter son triporteur électrique sur un autocar pour un voyage à destination de la Nouvelle-Angleterre. L'Office a conclu que ce refus constituait un obstacle abusif. Toutefois, comme la compagnie DeNure a l'intention d'élaborer des modalités pour le transport des triporteurs et qu'elle veut recommander l'adoption de telles modalités à l'industrie des circuits en autocar en s'adressant à l'Ontario Motor Coach Association, l'Office

n'a pas envisagé d'autres mesures. L'Office surveillera la mise en œuvre des modalités proposées. La compagnie DeNure devra informer l'Office, dans un délai de soixante (60) jours, des progrès réalisés relativement à son initiative. ♦

Les exigences énoncées ci-dessus sont celles que prévoit le Règlement; il est possible que la compagnie aérienne impose ses propres restrictions ou exigences. Pour plus de renseignements, communiquez avec votre bureau régional du Transport des marchandises dangereuses par air :

Région de l'Atlantique : (506) 851-7247
Région du Québec : (514) 633-2838
Région de l'Ontario : (416) 952-0000
Région des Prairies et du Nord : (204) 983-1424
(403) 495-5278
Région du Pacifique : (604) 666-5655 ♦



Bref, utilisez un chargeur automatique qui est conçu expressément pour des systèmes à décharge poussée de 24 volts et qui est doté d'un circuit de coupure pour prévenir la surcharge. (Même un chargeur automatique continue de fournir une charge lente, alors assurez-vous de le débrancher après 24 heures.)

Les modèles de chargeurs les plus chers sont bimodes – c'est-à-dire qu'ils sont compatibles et peuvent ainsi charger soit des piles humides, soit des piles sèches ou à FVA. Certains chargeurs rechargent les piles plus rapidement que d'autres (caractéristique désirée, surtout dans les modèles du groupe 24) alors que d'autres ont une capacité à 110/220 volts leur permettant d'être utilisés à l'étranger. (Dans le cas des chargeurs à 110/220 volts, il convient de vous rappeler que vous aurez toujours besoin d'adaptateurs pour vous ajuster à la grande variété de fiches existantes.)

La plupart des chargeurs varient en grosseur d'une boîte à chaussures à une boîte à pain, alors que leur poids varie de celui d'une

Vous vous souvenez du passage qui évoquait la possibilité de dommages très coûteux si le personnel de la compagnie aérienne ne réussissait pas à rebrancher une batterie correctement? Il en va de même de toute personne qui entreprend de faire la même chose.

ENTRETIEN

enclume à celui d'un réfrigérateur. Il s'agit là de caractéristiques appelées à changer. En effet, les nouveaux chargeurs dotés d'un « régulateur à découpage » convertissent les 110 volts à la source d'alimentation en une source de 4 ampères-heures que certains prétendent être aussi efficace que celle d'un chargeur de 8 ampères-heures qui est beaucoup plus gros. Le modèle SuperCharger de Soneil, par exemple, se vend au détail à environ 250 \$US (soit à peu près 375 \$CAN), mesure 7 pouces sur 3,7 pouces sur 2 pouces, et pèse moins de deux livres. Chez Soneil, on affirme que le SuperCharger peut fonctionner sous une tension de 110 ou 220 volts et peut charger aussi bien les batteries à piles humides que les batteries à piles sèches.

Compte tenu du risque de choc électrique et d'explosion en plus de la possibilité de voir ses vêtements, son fauteuil roulant ou sa moquette rongés par l'acide de la batterie, certains trouveront justifié de confier leurs problèmes de batteries à un technicien spécialisé dans l'entretien et la réparation de fauteuils roulants.

Le présent article est une adaptation d'une version abrégée qui a paru dans le magazine CALIPER, printemps 1998, publiée par l'Association canadienne des paraplegiques. L'article original de Bob Vogel, auteur et éditeur à Tiburon, en Californie, a été publié dans le périodique *New Mobility*. ♦

des fauteuils roulants motorisés. Celles-ci procurent 73 ampères-heures lorsqu'elles sont du type à électrolyte gélifié / à FVA ou 85 ampères-heures lorsqu'elles sont du type à électrolyte liquide.

RECHARGE DE LA BATTERIE

En général, le chargeur qui accompagne votre fauteuil roulant motorisé fera très bien l'affaire. Il y a une exception toutefois lorsque votre chargeur est conçu pour des piles humides et que vous changez pour des piles sèches / à FVA. Ces dernières ne requièrent pas la même tension de charge et vous pouvez les endommager si vous utilisez un chargeur destiné à des piles humides. N'essayez jamais d'utiliser un chargeur d'automobile sur les batteries de votre fauteuil roulant – il est conçu pour charger à 12 volts alors que les batteries à décharge poussée sont chargées en série à 24 volts. Enfin, évitez les chargeurs manuels. Ces derniers continuent d'opérer à pleine charge même lorsque les batteries sont chargées à fond, et vous risquez de brûler votre base motrice.

s'agit pas d'une batterie à piles sèches / à FVA, elle n'est pas à l'abri d'une fuite d'acide.

DIMENSIONS

Dans le cas des batteries de fauteuils roulants, il vaut définitivement mieux opter pour les formats plus grands. Si vous voulez faire beau-coup de chemin chaque jour ou encore si votre fauteuil roulant est doté d'un dossier inclinable ou de toute autre option énergivore, vous aurez besoin de tous les ampères-heures possibles.

Les batteries de fauteuils roulants sont disponibles en quatre formats de base. Les batteries du groupe U1 alimentent habituellement les fauteuils roulants pour enfants, les blocs d'alimentation portables et les triporteurs. Dans le cas des fauteuils roulants pour adultes, les piles du groupe 22 qui fournissent environ 50 ampères-heures ou 55 heures ampères-heures, selon qu'elles sont sèches / à FVA ou humides, constituent la norme à l'heure actuelle. Toutefois, de plus en plus de gens optent pour les batteries du groupe 24 plus important, qui sont maintenant utilisées sur la plupart

mencer des vacances ou un voyage d'affaires.

Dans les batteries hermétiques à piles sèches, l'acide sulfurique est maintenu dans un état gélifié alors que dans les batteries à FVA, l'acide est absorbé par des séparateurs en fibres de verre insérés entre les plaques. Une batterie à piles sèches pourra toujours fuir, mais parce que l'électrolyte utilisé est plus visqueux (c.-à-d. épais), il fuira plus lentement. Si vous voyagez par avion, les batteries à piles sèches / à FVA peuvent demeurer en place sous votre fauteuil roulant qui pourra ensuite être placé dans la soute à bagages. Certaines compagnies aériennes retireront le câble d'alimentation principal du boîtier. Voilà qui est beau-coup plus facile et plus sécuritaire pour votre fauteuil roulant que de laisser à un bagagiste le soin de débrancher tous les câbles des batteries et de retirer celles-ci, comme c'est le cas avec des batteries à piles humides.

Un mot d'avertissement toutefois : même si votre batterie est réputée être « sans entretien », s'il ne



Ce dont vous avez besoin, par conséquent, ce sont des batteries « à décharge poussée ». Et vous savez sans doute qu'il vous en faut deux pour alimenter votre fauteuil roulant. Il vous reste tout simplement à choisir entre la batterie d'accumulateurs au plomb traditionnelle (aussi appelée « batterie à piles humides ») et la batterie hermétique à piles à électrolyte gélifié ou la batterie à mats de fibres de verre absorbantes (aussi appelées « batteries à piles sèches / à FVA »).

PILES HUMIDES OU SÈCHES?

Tout comme la capacité d'un réservoir à essence se mesure en gallons, l'énergie emmagasinée dans une batterie se mesure en ampères-heures. Plus la capacité nominale en ampères-heures de votre batterie est élevée, plus grande sera la distance que vous pourrez parcourir avant d'épuiser son énergie.

Auparavant, toutes les batteries à piles humides, peu importe leur format, garantissaient plus d'ampères-heures que les batteries à piles sèches / à

FVA, et partant, une durée de fonctionnement accrue. En fait, jusqu'à tout récemment, les batteries à piles sèches / à FVA ne fournissaient qu'environ 60 p. 100 des ampères-heures que généraient des batteries à piles humides analogues. Cependant, la technologie des batteries à piles sèches / à FVA a fait d'énormes progrès en peu de temps et certains fabricants offrent maintenant des batteries à maintenance des batteries à piles sèches / à FVA dont la durée de service est comparable à celle des batteries à piles humides. Si vous faites usage d'un grand nombre de batteries et que votre budget est plutôt restreint, il importe de savoir que les batteries à piles sèches / à FVA coûtent presque deux fois plus cher que les batteries à piles humides. Toutefois, si vous planifiez de voyager par avion ou encore si vous voulez vous éviter les problèmes de corrosion associés aux batteries à piles humides, les batteries à piles sèches / à FVA constituent sans doute l'achat le plus avantageux à long terme.

Les batteries à piles humides, à l'instar des batteries à piles sèches / à FVA,

sont constituées de plaques de plomb qui baignent dans de l'acide sulfurique. Mais, comme les batteries à piles humides ne sont pas scellées, elles peuvent laisser fuir leur acide si elles sont renversées ou si leur bac est fêlé. On fait état de plusieurs incidents – dont un en 1995 – au cours desquels des batteries à piles humides ont coulé en vol, causant des dommages à l'appareil. Des batteries mal emballées pourraient également compromettre la sécurité des passagers à bord d'un appareil. La plupart des transporteurs aériens refusent de transporter des batteries « non étanches » avec le fauteuil roulant et placées dans un contenant spécial. Le retrait et la remise en place des batteries exigent beaucoup de temps et, même si les fauteuils roulants motorisés sont protégés par des fusibles et des disjoncteurs, des dommages très coûteux peuvent survenir si les batteries ne sont pas racordées correctement. Ce n'est sûrement pas la meilleure façon de com-

ALIMENTER VOTRE FAUTEUIL ROULANT : NOTIONS DE BASE SUR LES BATTERIES

par Bob Vogel

Les batteries de votre fauteuil roulant motorisé ressemblent, à bien des égards, au réservoir d'essence de votre voiture : les deux limitent la distance que vous pouvez parcourir, ni l'un ni l'autre ne valent grand chose lorsqu'ils sont vides et les deux comportent les ingrédients voulus pour concocter une formidable explosion. En fait, ils sont tout simplement des moyens d'emmagasiner de l'énergie en vue de leur utilisation future.

Les fauteuils motorisés nécessitent des batteries capables de fournir de l'énergie sur une longue période. N'essayez pas d'y substituer des batteries d'automobile – elles ne sont pas du bon type, elles ne sont pas conçues pour être sollicitées continuellement et, de plus, elles réunissent toutes les conditions voulues pour provoquer une catastrophe.

PRENEZ L'AIR AVERTI : UNE AUTRE BROCHURE PRATIQUE PUBLIÉE PAR L'OTC



Prenez l'air averti couvre des sujets d'intérêt général tels que :

- Les documents de voyage
- Les douanes
- Les mesures de sécurité au sol
- Les assurances
- Le tabagisme
- Les mesures de sécurité des vols
- Les réservations et les billets
- Les tarifs aériens
- Les bagages
- Les retards et les annulations
- La surréservation et le refus d'embarquement
- Les vols nolisés

Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience traite de ces questions uniquement du point de vue de l'accessibilité des services, tandis que la brochure Prenez l'air averti est destinée à tous les voyageurs et traite de ces questions de façon générale. ♦

Le nouveau guide intitulé *Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience s'adresse tout particulièrement aux voyageurs handicapés pour leur permettre de planifier avec soin leur prochain voyage. Vous pouvez aussi vous procurer la brochure intitulée Prenez l'air averti, qui contient des renseignements à l'intention de tous les usagers qui voyagent par avion.*



viendra le temps de réserver un vol, de vous rendre à l'aéroport, de vous déplacer de l'enregistrement à la porte d'embarquement, ou lors de votre arrivée à l'aéroport de destination » a expliqué Mme Marian Robson, présidente de l'Office. Invitée à prononcer quelques mots, Sharon Wagner du Conseil canadien des aveugles abondait dans le même sens. Elle a qualifié l'Office de chef de file en matière de diffusion d'information accessible sur les voyages et destinée aux personnes ayant des besoins en communication fort variés.

d'un voyage, étape par étape. Il renferme des conseils pratiques sur divers sujets tels que la déclaration volontaire des besoins liés à une déficience pour s'assurer de recevoir les services appropriés au moment voulu et l'avantage de demander une confirmation écrite des services à être fournis.

Le guide de transport aérien offre également quelques conseils sur la sélection de l'avion approprié. En effet, la configuration d'un avion déterminera souvent s'il peut ou non transporter un fauteuil roulant de bord, ou si le fauteuil pliant d'un passager peut être entreposé dans le compartiment de

Être maître de la situation à l'intention des personnes ayant une déficience est disponible dans les deux langues officielles, sous forme de livret, de cassette audio, de disquette et en braille. On peut obtenir le guide en composant l'un ou l'autre des numéros indiqués. ♦

On rappelle aux voyageurs ayant une déficience qu'il importe de vérifier une et deux fois tous les arrangements de voyage. Pour s'assurer que le voyage sera agréable, il faut être maître de la situation.

On indique aux voyageurs qui se déplacent en triporteur ou en fauteuil roulant électrique qu'ils devront sans doute transférer à un fauteuil roulant fourni par la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. De plus, on décrit les procédures permettant de rapporter tout dommage à une aide à la mobilité.

On indique aux voyageurs qui se déplacent en triporteur ou en fauteuil roulant électrique qu'ils devront sans doute transférer à un fauteuil roulant fourni par la compagnie aérienne lors de l'enregistrement.

SUIVEZ LE GUIDE ET SOYEZ MAÎTRE DE LA SITUATION!

par Lynn Atkinson

L'Office des transports du Canada a récemment procédé, à l'aéroport international de Vancouver, au lancement d'une publication qui devrait soulager plusieurs personnes ayant une déficience des inquiétudes et de l'appréhension qu'elles éprouvent lorsqu'elles voyagent en avion.

Être maître de la situation — Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience s'adresse aux personnes en fauteuil roulant, à celles qui ont une déficience auditive ou visuelle, et aux personnes âgées ayant une mobilité réduite. Le guide de voyage aérien souligne l'importance pour les voyageurs de faire part de leurs besoins précis aux fournisseurs de services.

Il répond également à plusieurs questions souvent posées, par exemple au sujet de l'accessibilité des toilettes à bord des avions, des documents requis, du taux réduit pour les accompagnateurs, de l'assignation des

sièges, etc. Bien que le guide traite surtout des voyages à l'intérieur du Canada, il renferme une courte section portant sur les voyages internationaux.

Le lancement d'*Être maître de la situation* a eu lieu de concert avec celui de *Barrier Free Access*, un CD-ROM produit par l'Administration de l'aéroport international de Vancouver. Le CD-ROM explore à fond la notion d'accessibilité appliquée à la conception courante des installations aéroportuaires; et il discute de l'importance que revêt la sensibilisation au sein des entreprises. La parution du CD-ROM souligne l'achèvement réussi des travaux qui font de l'aérogare international de Vancouver un modèle d'accessibilité à suivre partout dans le monde. Les deux produits illustrent bien la coopération qui existe entre les secteurs

Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience

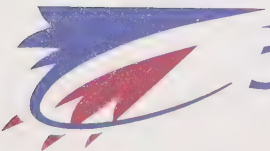


Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency

Canada

public et privé en vue de faciliter les voyages aériens pour tous les Canadiens.

« Que vous soyez un voyageur expérimenté ou que vous en soyez à votre premier voyage en avion, peu importe. Les renseignements fournis dans la nouvelle publication de l'Office vous aideront lorsque





- Parmi les services gratuits ou à faible coût offerts aux consommateurs ayant une déficience, mentionnons :
- le préavis aux transporteurs pour la prestation de services tels que l'oxygène à bord, le transport de fauteuils roulants comme bagage prioritaire, l'aide à l'aéroport ou une place pour un animal aidant à bord de véhicules de transport;
 - la préparation de documents écrits confirmant les services individuels à offrir;
 - le choix à l'avance du siège le plus approprié pour le client ayant une déficience;
 - les itinéraires écrits en gros caractères; des exemplaires des publications sur les services accessibles offerts par les transporteurs ;
 - des brochures sur les destinations pour les visiteurs ayant une déficience;
 - des renseignements sur la location de véhicules munis de commandes manuelles;
 - des brochures sur les taxis accessibles ou sur tout autre service de transport terrestre dans les aéroports canadiens;
 - le guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience publié par l'Office. ♦

- Plusieurs facteurs peuvent influencer le choix d'un voyageur, notamment :
- le type d'équipement;
 - les services généraux offerts;
 - les éléments d'accessibilité tels que :
 - des comptoirs d'enregistrement accessibles;
 - un espace adéquat dans la cabine passagers de l'aéronef ou dans le wagon passagers pour entreposer des fauteuils roulants manuels pliants ainsi que d'autres aides à la mobilité;
 - des fauteuils roulants de bord;
 - des toilettes accessibles en fauteuil roulant;
 - le moyen d'embarquement;
 - un espace pour un animal aidant;
 - l'itinéraire;
 - le nombre d'arrêts ou de correspondances exigeant la manipulation des aides;
 - la capacité de la compagnie à respecter ses horaires;
 - le nombre de passagers;
 - l'heure et la date des déplacements;
 - l'expérience des autres voyageurs qui ont utilisé cette compagnie ou ce service.
- Obtenir une part de ce marché peut représenter un défi et en valoir la peine.

OFFRE DE SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE : UNE STRATÉGIE GAGNANTE ET POUR LES AGENTS DE VOYAGES ET POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

par Chris Stark, Office des transports du Canada

La concurrence n'a jamais été aussi forte dans l'industrie touristique. Les agents de voyages qui comprennent les besoins des personnes ayant une déficience ont un avantage concurrentiel. En fait, les personnes handicapées sont des consommateurs prêts à dépenser pour voyager et il peut être rentable de reconnaître ce pouvoir d'achat. Pour attirer et fidéliser les consommateurs de ce segment du marché des transports, il faut être à l'écoute de leurs attentes et de leurs besoins de services. Ceux qui réussiront à le faire accroîtront la part de leur entreprise dans ce marché.

Passer des vacances de rêve, entreprendre un voyage nécessaire ou se déplacer pour un voyage d'affaires routinier, cela demande de la planification. La notion de choix est un facteur important dans le marché actuel du tourisme. Dès que vous connaissez les objectifs de vos clients, faites l'inventaire des possibilités qui leur sont offertes, car les services et les caractéristiques varient selon que vous choisissiez un vol régulier, un vol notifié ou un voyage à forfait, qu'il s'agisse de voyages à l'intérieur du pays ou à l'étranger.

Les personnes ayant une déficience, comme tous les autres consommateurs, veulent que leur voyage soit une expérience agréable. Les agents de voyage qui réussiront

à combler ce désir feront d'excellentes affaires.

Il faut pour cela se concentrer sur les services dont ont besoin ces personnes et aller au-delà de leur déficience. Vous aurez pris une heureuse initiative si vous proposez des installations, des services et des avantages qui plaisent aux voyageurs handicapés. Bon nombre de compagnies offrent ce genre d'options. Si vous pouvez suggérer des hôtels qui ont des chambres accessibles en fauteuil roulant, des compagnies aériennes qui peuvent aider les personnes à se déplacer du comptoir d'enregistrement à l'avion ou des compagnies qui organisent des croisières et acceptent à bord des animaux aidants, vous aurez en main un instrument de marketing efficace.

Les personnes handicapées peuvent utiliser tous les services disponibles. Il n'y a aucune restriction concernant l'heure et la date des vols, la dimension de l'aéronef ou le genre de tarifs offerts aux voyageurs handicapés. Cependant, il se peut qu'un service plutôt qu'un autre réponde davantage aux besoins de votre client.

pratiques pour organiser
leurs voyages.

Les fournisseurs de

services de transport essaient
de répondre aux besoins de
tous les voyageurs, y

compris à ceux des person-

nes ayant une déficience.

Le guide propose plusieurs

façons de vous offrir un

voyage confortable et

agréable. Par exemple, en

donnant aux fournisseurs de

services les renseignements

nécessaires pour qu'ils puis-

sent répondre à vos besoins,

en posant des questions et

en faisant part de vos désirs,

vous aiderez les trans-

porteurs aériens à fournir

des services adéquats.

L'information contenue

dans cette brochure provient

des réponses aux questions

les plus courantes des

consommateurs, des sugges-

tions faites par les four-

nisseurs de services et des

conseils des personnes ayant

une déficience qui voyagent

fréquemment. Grâce à cette

information vous pouvez

améliorer l'accessibilité des

services pendant votre

voyage. Votre collaboration

peut rendre les déplacements

plus agréables.



agréables et plus accessibles
pour tous les passagers.
C'est pourquoi je vous
invite à aider l'OTC à faire
connaître ce nouveau guide
aux personnes qui pour-
raient en tirer profit.
Faites-nous part de vos
observations, de vos idées,
de vos solutions et de vos
expériences concernant
l'accessibilité dans les
transports. Abordez cette
question dans vos



programmes de conférences
et mettez-la à l'ordre du jour
de vos réunions. Encouragez
les personnes ayant une
déficience à voyager.
Participez et aidez-nous à
rendre les transports aériens
encore plus accessibles.
On peut obtenir le guide
de transport aérien en
composant les numéros
de téléphone indiqués. ♦



ON VA DE L'AVANT

Février 1999



OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA OTC • CTA

LANCEMENT D'UN NOUVEAU GUIDE SUR LE TRANSPORT AÉRIEN

par Marian Robson, présidente de l'Office des transports du Canada

Soyez maître de la situation quand vous voyagez. La consultation, la prévoyance et la planification vous aideront à franchir les obstacles auxquels vous pouvez être confronté dans le système de transports avant qu'ils ne soient insurmontables. Lors de consultations avec des personnes ayant une déficience voyageant fréquemment par avion et avec des représentants de l'industrie, il en est ressorti clairement qu'il y avait à la fois un manque et un besoin d'information pratique sur le transport aérien. Le Rapport *communication* a été publié à la suite de ces consultations. L'Office des transports du Canada (OTC) est heureux de pouvoir offrir aux consommateurs ayant une déficience les conseils qu'ils cherchaient.



COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS



Suivre à la page 2

Que vous soyez un voyageur expérimenté ou que vous en soyez à votre premier voyage par avion, le nouveau guide de l'Office, *Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, vous aidera à faciliter vos déplacements. Cette nouvelle publication suggère aux personnes ayant une déficience des conseils

Vous avez des idées et des suggestions pour que notre bulletin demeure utile et intéressant ? N'hésitez pas à communiquer avec nous. Si vous désirez de plus amples renseignements ou obtenir des exemplaires du bulletin de l'Office qui porte sur le transport accessible, *Allons de l'avant*, communiquez avec nous : Direction des transports accessibles, Office des transports du Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : (819) 997-6828 **1-800-883-1813**

ATS : (819) 953-9705 **1-800-669-5575**

Télécopieur : (819) 953-6019 **Internet :** www.cta-otc.gc.ca

